

## DAFTAR PUSTAKA

- Hadiati, Sri, dan Sarwi Ruci (1999). "Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan,," Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 1, No. 1, pp. 56-64.
- Pangestu Subagyo, dan Djarwanto Ps. 2005. Statistika Induktif, edisi 5, Yogyakarta, BPFE.
- Prasetya, Frendy. 2011. Analisis Pengaruh Diferensiasi, Promosi, dan Positioning terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Pelanggan Sepeda Motor Merek Honda di Semarang). Skripsi, Ekonomi-S1, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Puspitasari, Desi., Vivi Safitri., Irwansyah (2012). "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Speedy Pada PT. Telkom.,," Jurnal Teknik Komputer, Diakses pada 02 Oktober 2014 dari [http://eprints.binadarma.ac.id/20/1/08142165\\_jurnal.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/20/1/08142165_jurnal.pdf).
- Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen Panduan Praktis Disertai Himpunan Jurnal penelitian, Yogyakarta, Andi Offset.
- Siregar, Syofian. 2010. Statistika Deskriptif untuk Penelitian, Jakarta, Rajawali Pers.
- Sumodiningrat, Gunawan. 1993. Ekonometrika Pengantar, Edisi Pertama, Yogyakarta, BPFE.
- Supranto, J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Jakarta, Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2004, Pemasaran Jasa, Malang, Bayumedia Publishing.

- Trisno, Musanto. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 6, No.2
- Umar, Husein. 2003. Metode Riset Perilaku Konsumen. Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Yugopuspito, Pujiyanto., Sitorus, BB., Nio, Ellen (2011). "Analisis kepuasan Mahasiswa Terhadap Performa Nirkabel dan Pola Penggunaan Internet di Universitas Pelita Harapan.," Jurnal Teknik Komputer, Vol. 19, No. 1, pp. 69-79.